



Uema
UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO



Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES **OUVIDORIA/UEMA**

EXERCÍCIO DE 2025

São Luís – MA
2026

OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO

Endereço: Cidade Universitária Paulo VI, Avenida Lourenço Vieira da Silva, n.º 1000, Núcleo Administrativo Profa. Zafira da Silva de Almeida, Jardim São Cristóvão, CEP. 65055-310, São Luís/MA

Telefone: 2016-8104 Ramal 9030

E-mail: ouvidoria@uema.br

WhatsApp: (98) 99125-8701

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO
OUVIDORIA**

Governador

Carlos Orleans Brandão Júnior

Reitor

Walter Canales Sant'Ana

Vice-Reitor

Paulo Henrique Aragão Catunda

Pró-Reitora de Graduação

José Sampaio de Mattos Junior

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

José Rômulo Travassos da Silva

Pró-Reitora de Infraestrutura

Maria Teresinha de Medeiros Coelho

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Thiago Cardoso Ferreira

Pró-Reitora de Extensão e Assuntos Estudantis

Ilka Márcia Ribeiro de Souza Serra

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Marcelo Cheche Galves

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	4
2	BASE LEGAL	4
3	ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DURANTE O ANO 2025	5
3.1	Reunião da Gestão 2025 com os Gestores Superiores da Uema	5
3.2	Evento: às ouvidorias setoriais do poder executivo do estado do maranhão	5
3.3	Ouvidoria itinerante: Reunião no Campus de Pinheiro	6
3.4	A Ouvidora participou como ouvinte da Palestra intitulada: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	6
3.5	Reunião das Ouvidorias do poder Executivo do Estado do Maranhão.....	6
3.6	Ouvidoria itinerante: Reunião nos Campus da Uema de Bacabal e Grajaú	7
3.7	Reunião: Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI	8
3.8	Reunião na Ouvidoria da Uema com o Ouvidor Geral do Estado	8
4	TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
5	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	10
5.1	Manifestações registradas na Ouvidoria	10
6	SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO DO MA (e-Ouv)	11
6.1	Tipos de manifestação cadastrados na Plataforma e-OUV.....	12
7	SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)	13
7.1	Tipos de pedidos de informação cadastrados na Plataforma e-SIC	13
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria possui a responsabilidade de elaborar o Relatório Anual, o qual deve ser encaminhado ao gestor superior da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA), com a finalidade de dar publicidade às informações e evidenciar todo o trabalho desenvolvido ao longo do ano. A construção do conteúdo textual do relatório é realizada com base nas demandas registradas pelos cidadãos por meio das plataformas E-OUV (Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Maranhão) e E-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão).

A partir desses registros, é possível identificar as necessidades, fragilidades e oportunidades de aprimoramento das atividades desenvolvidas pelos gestores e departamentos administrativos da UEMA, bem como evidenciar, por meio dos elogios recebidos, os trabalhos de qualidade que os setores da Universidade vêm oferecendo à sociedade.

A Ouvidoria da UEMA atua em consonância com as orientações da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), órgão integrante da Secretaria de Transparência e Controle (STC). Assim como as demais Ouvidorias Públicas, configura-se como um canal de participação e controle social, destinado a operacionalizar o princípio da democracia participativa consagrado na Constituição Federal. Nesse contexto, a Lei de Acesso à Informação assegura a todos os cidadãos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou coletivo, as quais devem ser disponibilizadas dentro dos prazos estabelecidos em lei.

2 BASE LEGAL

A Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) constitui-se como unidade de assessoramento direto ao Reitor, atuando como importante instrumento de interlocução entre a sociedade e os diversos setores da Instituição, com vistas ao fortalecimento da transparência, do controle social e da participação cidadã.

Sua instituição ocorreu por meio da Resolução nº 890/2015-CONSUN/UEMA, aprovada pelo Conselho Universitário (CONSUN), em consonância com a Lei Federal nº 10.689/2004 e com o Decreto nº 4.785/2003, que dispõem sobre a criação e o funcionamento das ouvidorias no âmbito dos órgãos públicos.

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, incluindo o tratamento das manifestações e os pedidos de acesso à informação, fundamentam-se na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), assegurando o direito constitucional de acesso às informações públicas. Ademais, o tratamento das demandas observa rigorosamente os princípios e diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº

13.709/2018), garantindo a proteção e a confidencialidade dos dados pessoais dos manifestantes.

3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DURANTE O ANO DE 2025.

3.1 Reunião da Gestão 2025 com os Gestores Superiores da Uema.

A Ouvidoria participou da reunião com o Reitor e as chefias dos setores da UEMA, que foi realizada no dia 24 de janeiro de 2025, das 8h às 18h30, na Sala Pericumã do Brisamar Hotel. No qual cada chefe devia apresentar as seguintes orientações:

- Informar as novas atividades realizadas em 2024;
- Apresentar os Planos realizados e os não realizados em 2024;
- Expor os planos e as metas para 2025.



3.2 Evento: às ouvidorias setoriais do poder executivo do estado do maranhão.

A Reunião das Ouvidorias, foi realizada em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, no dia 17 de março de 2025, das 14h00 às 17h30, no Auditório da Secretaria de Estado de Transparência e Controle - STC. Durante o evento, foram abordados os seguintes temas para o aprimoramento da atuação das Ouvidorias e dos Sistemas de Informação ao Cidadão:

- Apresentação da Instrução Normativa;
- Sistemas e-Ouv e e-SIC;
- Fluxos de recebimento e tratamento de demandas;
- Ouvidoria Especializada de Prevenção e Combate ao Assédio no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

3.3 Ouvidoria itinerante: Reunião no Campus de Pinheiro.

A Ouvidoria esteve no Campus de Pinheiros no dia 02 (dois) de fevereiro, a Ouvidora participou das reuniões com a Direção do Campus e com o Reitor e equipe, para tratar de demandas administrativas.



3.4 A Ouvidora participou como ouvinte da Palestra intitulada: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e suas Implicações e Aplicações no Contexto Acadêmico e Institucional. A palestra foi ministrada pelo prof. Me. Cláudio Lucena (UEPB), via remota no dia 11(onze) de março do corrente ano.

3.5 Reunião das Ouvidorias do poder Executivo do Estado do Maranhão.

A Ouvidoria participou da reunião das Ouvidorias no dia 17 (dezessete) de março do corrente ano, começando as 14:00h na Secretaria de Transparência e Controle. Esteve presente o Ouvidor Geral do Estado do Maranhão, o Dr. Raimundo Oliveira Filho, e esteve presente o Secretário da Secretária de Transparência e Controle Dr. Raul Mochel.

3.6 Ouvidoria itinerante: Reunião nos Campus da Uema de Bacabal e Grajaú

A Ouvidoria esteve no Campus de Bacabal no dia 08 (oito) de maio, a Ouvidora participou de reuniões com a Direção do Centro, para tratar de demandas administrativas.

A Ouvidoria esteve no Campus de Grajaú no período de 10 a 12 de junho, na ocasião foram feitas várias reuniões com a Direção do Campus, discentes e servidores.

Dia 10 de junho (terça-feira) das 15:00 h às 18:00h - Encontro com os discentes do Curso de Enfermagem, com a participação da Diretora de Campus.

Dia 11 de junho (quarta-feira) das 8:30h às 10:00h - Encontro com os servidores administrativos e diretores de curso, com a participação da Diretora de Campus;

10:30h às 12:00h – Encontro com os docentes de Enfermagem e Direito, com a participação da Diretora de Campus. Das 13:30h às 14:30h - Encontro com ASG, porteiros e vigilantes, com a participação da Diretora do Campus.

As 14:30h – Representante do curso de Licenciatura Intercultural Indígena, com a participação da Diretora do Campus, as 19:00h às 22:00h - Encontro com os discentes do curso de Direito, com a participação da Diretora de Campus.

As ações apresentadas têm como indicadores as principais manifestações cadastradas na Ouvidoria.



3.7 Reunião: Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI

No dia 11 (onze) de novembro a Ouvidora esteve em reunião com o Vice Reitor, o Prof. Dr. Paulo Henrique Aragão Catunda, a ouvidora foi convocada para compor a Comissão Temática Organização Administrativa (PDI/UEMA).

3.8 Reunião na Ouvidoria da Uema com o Ouvidor Geral do Estado.

No dia 12 (doze) de agosto, a Ouvidora Dra. Marília Albuquerque de Sousa Martins, a assessora Eunice Frazão dos Santos Lima e a secretária da ouvidoria Waléria Haylimme Cutrim Pereira, juntamente com o Procurador da UEMA, Dr. Adolfo Testi Neto, e a Assessora da Procuradoria Jurídica da UEMA, Heyrlange Lima Coutinho, receberam o Dr. Marco Aurélio Santiago, Ouvidor-Geral do Estado.

Na ocasião, a Ouvidora apresentou o trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria, e o Ouvidor-Geral falou sobre os sistemas de ouvidoria, além de se apresentar oficialmente como o novo Ouvidor-Geral do Estado.

4





4 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.

As demandas encaminhadas à Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão são submetidas a um processo prévio de análise e tratamento por equipe especializada, incluindo a adequação do tipo de manifestação conforme o objetivo do manifestante.

A triagem dos assuntos e o mapeamento dos setores competentes contribuem para a geração de informações estratégicas, servindo de subsídio relevante à tomada de decisão institucional.

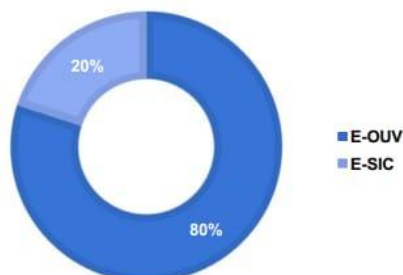
5 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão-UEMA recebeu 435 manifestações, das quais 348 foram registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Maranhão (e-Ouv) e 87 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), em conformidade com os canais oficiais de atendimento ao cidadão.

5.1 Manifestações registradas na Ouvidoria

A Figura 1 apresenta o total de manifestações registradas na Ouvidoria, nos canais e-OUV e e-SIC.

Figura 1 - Frequência das manifestações registradas nos canais e-Ouv e e-SIC

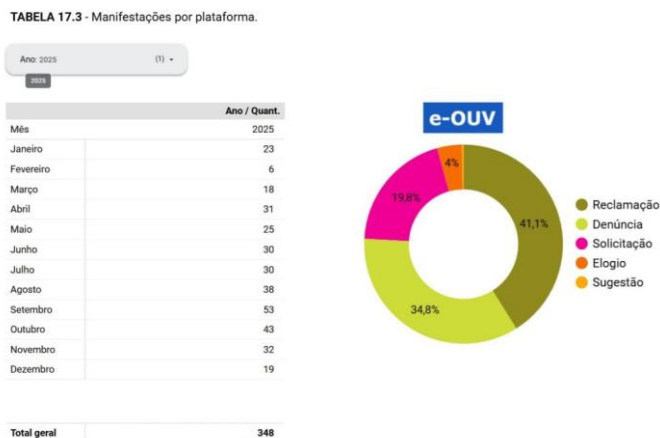


Fonte: Ouvidoria da UEMA (2025).

6 SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO MARANHÃO (e-Ouv)

No que se refere às manifestações da Ouvidoria cadastradas no sistema e à quantidade de demandas registradas no ano de 2025, observou-se que o canal e-OUV foi a plataforma mais utilizada pelos cidadãos para o registro de demandas junto à Ouvidoria da UEMA. O sistema e-OUV, desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, consolidou-se como um dos principais instrumentos de participação, fiscalização e controle social no Brasil, sendo amplamente utilizado por diversos órgãos e entidades para o recebimento e tratamento de manifestações, tais como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

Figura 2 - Tipos de manifestações cadastradas na Plataforma e-OUV



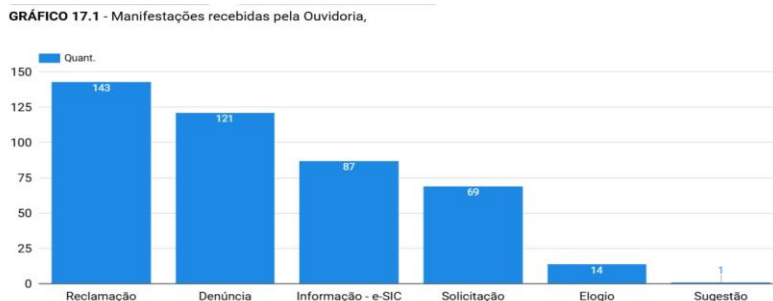
Fonte: Ouvidoria da UEMA (2025).

Ressalta-se que o sistema é monitorado pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), e que todas as demandas são tratadas dentro dos prazos estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017, a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

6.1 Tipos de manifestação cadastrados na Plataforma e-OUV.

A Ouvidoria da UEMA registrou um total de 348 manifestações, cadastradas neste canal de comunicação e-OUV, sendo 121 Denúncias, 143 Reclamações, 01 Sugestões, 69 Solicitações e 14 Elogio (Figura 03). Fora o total de demandas acima citado, tivemos um total de 38 arquivadas por falta de complementação dentro do prazo, ou seja, dados insuficientes para que a demanda fosse tratada pelo setor competente e um total de 23 arquivadas por duplicidade, ou seja, demandas iguais, no qual se utilizou uma para responder ao demandante e as outras foram arquivadas por se tratar do mesmo objeto de pedido. Com isso, tivemos um total de 61 demandas arquivadas durante o ano de 2025.

Figura 3 - Tipos de manifestações cadastradas na Plataforma e-OUV



Fonte: Ouvidoria da UEMA (2025).

7 SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC).

A Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) utiliza o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) como canal oficial para o recebimento e o atendimento das solicitações de acesso à informação registradas pelos cidadãos. Esse sistema encontra-se integrado à plataforma Fala.BR.

O e-SIC foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e possibilita que qualquer pessoa, física ou jurídica, registre pedidos de acesso à informação, bem como apresente recurso nos casos em que a resposta fornecida não atenda de forma satisfatória à solicitação realizada.

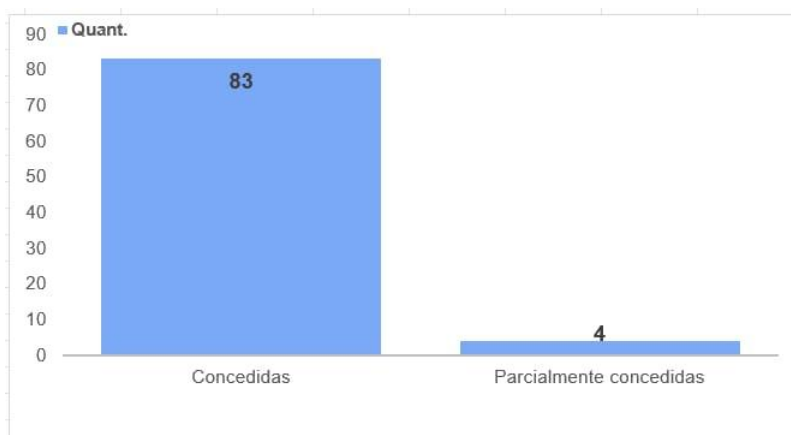
O funcionamento do sistema é regulamentado pela Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), a qual estabelece o prazo de até 20 (vinte) dias para resposta ao solicitante, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, conforme previsto em lei.

7.1 Tipos de pedidos de informação cadastrados na Plataforma e-SIC.

No que se refere aos pedidos de acesso à informação, verifica-se quantitativo inferior quando comparado às manifestações registradas na Plataforma e-OUV. No período analisado, foram registrados 87 pedidos de acesso à informação por meio da Plataforma e-SIC, dos quais 4 originaram Recursos de Primeira Instância.

Do total de pedidos registrados, 83 foram integralmente concedidos, enquanto 4 foram parcialmente concedidos, demonstrando elevado índice de atendimento às solicitações apresentadas pelos cidadãos.

Figura 4 - Tipos de manifestações cadastradas na Plataforma e-SIC



Fonte: Ouvidoria da UEMA (2025).

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir o presente Relatório Anual, reafirma-se o papel estratégico da Ouvidoria como instância legítima de escuta, mediação e fortalecimento do diálogo permanente entre a comunidade acadêmica e a Universidade Estadual do Maranhão. As manifestações recebidas ao longo do exercício de 2025 evidenciam o engajamento da sociedade na construção de uma universidade pública cada vez mais democrática, transparente e comprometida com a melhoria contínua de seus serviços.

A Ouvidoria reitera seu compromisso com os princípios da ética, da legalidade e da moralidade administrativa, bem como com a promoção de uma cultura institucional alicerçada na escuta ativa, no respeito ao cidadão e na busca permanente por soluções qualificadas. Nesse sentido, permanecerá empenhada no aprimoramento de seus processos de trabalho, no fortalecimento da confiança dos usuários e na contribuição efetiva para a consolidação de uma gestão pública participativa, responsável e eficiente.

Por fim, registra-se o agradecimento a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para o fortalecimento da Ouvidoria e para o desenvolvimento das ações aqui apresentadas. Que este Relatório Anual se consolide como instrumento de prestação de contas à sociedade e, igualmente, como estímulo à continuidade de um trabalho pautado na transparência, na responsabilidade social e na excelência institucional.